

**PENERAPAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KANTOR DESA KEBONAGUNG
SIDOARJO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



OLEH:

MUHAMMAD MAHDI ALJUFRY

NBI 1111800160

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENERAPAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KANTOR DESA KEBONAGUNG
SIDOARJO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



OLEH:

MUHAMMAD MAHDI ALJUFRY

NBI 1111800160

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Mahdi AlJufry

NPM : 1111800160

Judul : Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Kebonagung Sidoarjo)

Surabaya, 21 Juni 2022

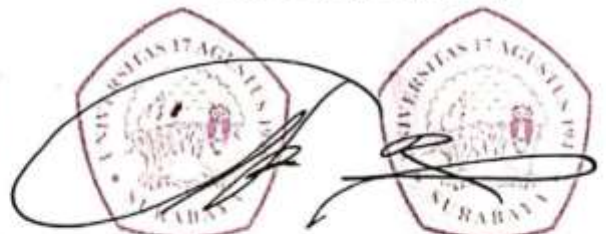
Mengetahui,

Disetujui Oleh,

Dekan

Dosen pembimbing

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

NPP. 201020870103

NPP. 20110960463

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si**

Ketua

2. **Drs. Supri Hartono, MS**

Anggota

3. **Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si**

Anggota

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 201020870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mochamad Mahdi AlJufry

NBI : 1111800160

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Kebonagung Sidoarjo)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Mochamad Mahdi AlJufry

1111800160



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochamad Mahdi Aljufry
NBI : 1111800160
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-
Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Kebonagung Sidoarjo)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive
Royalty-FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan,
mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,
mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,

(Mochamad Mahdi Aljufry)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini menjadikan tanda bukti saya sebagai mahasiswa telah menyelesaikan kewajiban sebagai penuntut ilmu. Minimal dengan skripsi ini telah mendekatkan saya menuju kepada tujuan hidup saya.

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir."” (QS AL BAQARAH 286)

RIWAYAT HIDUP

Nama : Mochamad Mahdi AlJufry
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 15 November 1999
Alamat tempat tinggal : Sukodono III No. 46-48, Surabaya
Nomor telepon/handphone : 085903779792
E-mail : mahdijufry11@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2018 – sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 7 Surabaya
Tahun 2012 – 2015 : SMP Negeri 11 Surabaya
Tahun 2007 – 2012 : SD Attarbiyah Surabaya

RINGKASAN

Muhammad Mahdi AlJufry, 2022, **PENERAPAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KANTOR DESA KEBONAGUNG SIDOARJO)**

Salah satu pilihan strategis buat menerapkan good governance pada Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik begitu jua pelayanan publik di Kantor Desa Kebonagung. ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik di kantor Desa Kebonagung menjadi strategis buat memulai menerapkan good governance. Pelayanan publik menjadi penggerak utama juga dianggap penting yang seluruh aktor berasal unsur Good Governance.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mendeskripsikan dan menganalisis lancarnya pelaksanaan Good Governance di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo, sekaligus Untuk mendefinisikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat tercapainya Good Governance di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik saat ini merupakan bagian kebutuhan setiap warga masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Kegunaan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Demikian halnya dengan Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Kata kunci : good governance, pelayanan publik, masyarakat

SUMMARY

Muhammad Mahdi AlJufry, 2022, **IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES (CASE STUDY IN KEBONAGUNG VILLAGE OFFICE SIDOARJO)**

One of the strategic choices to implement good governance in Indonesia is through the implementation of public services as well as public services at the Kebonagung Village Office. there are several considerations why public services in the Kebonagung Village office are strategic to start implementing good governance. Public service being the main driver is also considered important that all actors come from elements of Good Governance.

The purpose of this study is to describe and analyze the smooth implementation of Good Governance at the Kebonagung Sidoarjo Village Office, as well as to define and analyze the supporting factors and inhibiting factors for the achievement of Good Governance at the Kebonagung Sidoarjo Village Office. In this study researchers used qualitative descriptive research aimed at describing, describing, explaining, explaining and answering in more detail the problems that will be researched by studying as much as possible an individual, a group or an event.

The function of government carried out by the government apparatus is the public service. The function of this public service is very important and even plays a very big role related to the public interest, that the interests of the community are one of the priorities in good public service. Public services are currently part of the needs of every citizen of the community. Every public bureaucracy needs to strive to provide the best quality of service to the people who use the service. The use of government implemented by government officials is public services. The function of this public service is very important and even plays a very big role related to the public interest, that the interests of the community are one of the priorities in good public service. This is the case with Kebonagung Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency in providing good public services.

Keywords : good governance, public service, community

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun skripsi tahun dengan baik dan benar.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan pula berkat doa, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang secara khusus saya sebutkan, saya ucapkan terimakasih banyak, antara lain kepada:

1. Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, khususnya kedua orang tua.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing satu dan Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si selaku Dosen Pembimbing dua
4. Ibu Anggraeny Puspitaningtyas, S.Ap.M.Ap Selaku Kepala Progam Studi S1 Adminitrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945
5. Teman-teman yang banyak membantu selama menempuh perkuliahan ini Ihya Mada El-Haq (1111800189), Hibatur Rahman (1111800170), Kresna Sandhi Laksa (1111800153), Muhammad Raul Sumarsono (1111800180), Rafly Setyawan (1111800182), Cynthia Salsa A.R (1111800161), Mahlita Fibry W (1111800166), Aris Riskiyansah (1111800175), dan orang-orang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	vix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	25
2.2.1. Pengertian Good Governance	25
2.2.2. Pengertian Pelayanan.....	25
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Fokus Penelitian.....	27
3.3. Lokasi Penelitian	27
3.4. Sumber Data	27
3.5. Pengumpulan Data.....	28
3.6. Metode Analisis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Profil Desa	31

4.1.2. Sejarah Pemerintahan Desa	31
4.1.3. Visi dan Misi	32
4.1.4. Struktur Kelembagaan Desa	32
4.1.5. Tugas dan Fungsi.....	33
4.2. Penyajian Data	35
4.2.1. Data Primer (Hasil Wawancara)	36
4.2.2. Data Sekunder (APBDes 2022 Desa Kebonagung)	38
4.3. Pembahasan	39
4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.....	39
4.3.2. Faktor Penghambat Untuk Tercapainya Good Governance di Kantor Desa Kebonagung.....	40
4.3.3. Faktor Pendukung Untuk Tercapainya Good Governance di Kantor Desa Kebonagung.....	41
BAB V PENUTUP	43
5.1. Kesimpulan.....	43
5.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	5
Tabel 4.1. Masa Kepemimpinan Kepala Desa.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktural Birokrasi Kebonagung	33
Gambar 4.2. APBDes Desa Kebongagung	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	47
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI.....	48
LAMPIRAN 3 HASIL TURINITIN.....	50
LAMPIRAN 4 LEMBAR PERSETUJUAN.....	53
LAMPIRAN 5 IZIN PENELITIAN.....	54
LAMPIRAN 6 LEMBAR REVISI.....	55